आरुघाट गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

भाग-२ खण्ड: ६ संख्या :८

पारित भएको मिति: २०८१/१२/०६

प्रकाशन मिति: २०८१/१२/०७

आरुघाट गाउँपालिका सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०८१

आरुघाट गाउँपालिका, गोरखा

प्रस्तावना

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम नागरिकलाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न संघीय शासन व्यवस्थाको सिद्धान्त तथा नागरिकको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई नागरिकको दैनिक जीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिष्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकाले, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १०२ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी आरुघाट गाउँपालिकाको गाउँ कार्यपालिकाको बैठकले यो कार्यविधि स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ।

परिच्छेद १
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

क. यो मापदण्डको नाम "आरुघाट गाउँपालिका सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०८१" रहेको छ।

ख. यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भए पश्चात लागू हुनेछ।

२. परिभाषा

विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा,

(क) **"अध्यक्ष"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनुपर्दछ।

(ख) **"आर्थिक ऐन"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको प्रचलित आर्थिक ऐन सम्झनुपर्दछ।

(ग) **"कर्मचारी"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ।

(घ) **"कार्यालय"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनुपर्दछ।

(ङ) **"कार्यपालिका"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनुपर्दछ।

(च) **"गाउँसभा"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको गाउँसभा सम्झनुपर्दछ।

(छ) **"गाउँपालिका"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिका सम्झनुपर्दछ।

(ज) **"गुनासो सुन्ने अधिकारी"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो अधिकारी सम्झनुपर्दछ।

(झ) **"निर्वाचित प्रतिनिधि"** भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित आरुघाट गाउँपालिकाका निर्वाचित प्रतिनिधि सम्झनुपर्दछ।

(ञ) **"समिति"** भन्नाले यस कार्यविधिको दफा ५ बमोजिम गठन गरिएको समिति सम्झनुपर्दछ।

(ट) **"प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्दछ।

(ठ) **"वडा अध्यक्ष"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनुपर्दछ।

(ड) **"वडा कार्यालय"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाका रहेका वडा कार्यालयहरू सम्झनुपर्दछ।

(ढ) **"वडा सचिव"** भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखका रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनुपर्दछ।

(ण) **"सार्वजनिक सेवा"** भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा शुल्क उपलब्ध गराउन भनिएको सार्वजनिक सेवा सम्झनुपर्दछ।

(त) **"सूचना अधिकारी"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनुपर्दछ।

(थ) **"शाखा प्रमुख"** भन्नाले आरुघाट गाउँपालिका कार्यालयका शाखाहरूका प्रमुखका रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनुपर्दछ।

परिच्छेद २
सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने

क. स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ।

ख. सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि निर्वाचित प्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाउने छैन।

ग. सेवा प्राप्तिका लागि तोकिएका प्रक्रिया वा शर्तहरू पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ।

घ. सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरण प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ।

ङ. सेवा प्रवाहलाई नागरिक मैत्री बनाउनका लागि मुस्कान सहितको सेवा प्रवाह (कार्यालयमा प्रवेश तथा बिदाइ हुँदा समेत) गर्नुपर्नेछ।

४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रक्रिया, शुल्क, दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी

क. कार्यालय मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रक्रिया, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क, दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यपालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक बडापत्र बमोजिम हुनेछ।

ख. सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिष्कृत बनाउन उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्र र दफा ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ।

ग. उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक बडापत्र सार्वजनिक जानकारीका लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद ३
अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. अनुगमन समिति

क. कार्यपालिकाअन्तर्गतको सुशासन तथा संस्थागत विकास समितिले अनुगमन समितिको रूपमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ।

ख. उपदफा (१) बमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य निर्वाचित प्रतिनिधि, कर्मचारी, विषय विशेषज्ञ तथा सरोकारवालालाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ।

ग. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा उनले तोकेको अधिकारी/प्राधिकृत कर्मचारीद्वारा मातहतका वडा कार्यालयहरू, स्वास्थ्य संस्थाहरूको कम्तीमा महिनाको एक पटक निरीक्षण तथा अनुगमन गरी सोको प्रतिवेदन प्रत्येक त्रैमासिकमा कार्यपालिकामा पेश गर्नेछ।

६. समितिको कार्य, कर्तव्य र अधिकार : सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको कार्य, कर्तव्य, र अधिकार निम्नानुसार हुनेछः

क. सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजना सिफारिस तयार पार्ने।

ख. गाउँपालिकाको क्षेत्राधिकारभित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्बन्धित निकायलाई सुझाव दिने।

ग. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कम्तीमा चौमासिक रूपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाइ गराउने।

घ. नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने।

ङ. घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई सरल बनाउने।

च. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायक गुनासो सुनुवाइको उचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने।

छ. सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाबीच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने, सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने।

ज. अनुसूची-१ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम प्रयोग गरी वार्षिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने।

७. अनुगमन प्रतिवेदन तथा समितिका सुझावहरू

क. कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ।

ख. समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू समेटिएको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ।

ग. उपदफा २ बमोजिमको प्रतिवेदनका आधारमा कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी गाउँसभामा प्रस्तुत गर्नेछ।

परिच्छेद ४
पुरस्कार तथा सुधारका उपायहरू

८. पुरस्कार

सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुऱ्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ।

९. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसँग आवद्ध गरिने

क. कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धी सम्पादनसँग आबद्ध गरिनेछ।

ख. करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरूको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाहसम्बन्धी सम्पादनसँग आबद्ध गरिनेछ।

ग. वार्षिक रूपमा अनुसूची-२ बमोजिम अध्यक्ष र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत तथा अनुसूची-३ बमोजिम प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र शाखा प्रमुख/अन्य कर्मचारीसँग कार्यसम्पादन सम्झौता गरिनेछ।

१०. सूचना प्रविधिको उपयोग

सार्वजनिक सेवालाई सहज, सरल, भरपर्दो तथा कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिनेछ।

११. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार

सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमार्जन सहित अध्ययन गरी समितिले विस्तृत योजना कार्यान्वयन समितिमा पेश गर्नेछ।

१२. बाधा अड्चन फुकाउने

सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा परेमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अड्चन फुकाउन सक्नेछ।

१३. संशोधन

यो कार्यविधि कार्यान्वयनका क्रममा कुनै बाधा अड्चन परेमा कार्यपालिकाले संशोधन गर्न सक्नेछ।

१४. प्रचलित कानून बमोजिम हुने

यस मापदण्डमा उल्लेख भएका प्रक्रियाका सन्दर्भमा यसै कार्यविधि बमोजिम वा उल्लेख नभएका तथा अस्पष्ट भएको खण्डमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ।

१५. यसै मापदण्ड अनुगमन गरिने

यस मापदण्ड लागू हुनु अघि भएका कार्य कारवाही यसै मापदण्ड बमोजिम भएको मानिनेछ।

अनुसूची-१

(दफा ६ को उपदफा (ज) बमोजिम)

आरुघाट गाउँपालिका

गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

आरुघाट, गोरखा

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम

- सेवाग्राहीको नाम र थर: (स्वेच्छिक)
- ठेगाना: जिल्ला ☐ गाउँपालिका/नगरपालिका ☐ ☐
- लिंग: पुरुष ☐ महिला ☐ य ☐
- जात: ☐ उमेर: ☐ शिक्षा: ☐
- सम्पर्क फोन नं.: (स्वेच्छिक)

१. तपाई कार्यालयमा के कामका लागि जानुभएको थियो?

☐ आफैले सेवा लिन

☐ परिवारका सदस्य वा आफन्तको लागि सेवा लिन

☐ सेवाग्राहीलाई सहयोग गर्न

२. तपाईले खोजेको सेवा कुन शाखा/वडाबाट लिनुभयो?

....

३. तपाईले खोजेको सेवा प्राप्त गर्नुभयो?

....

४. सेवा लिन कति समय लाग्यो?

....

५. तपाईले प्राप्त गरेको सेवाको गुणस्तरलाई कसरी मूल्याङ्कन गर्नुहुन्छ?

....

६. तपाईलाई कर्मचारीहरूको व्यवहार कस्तो लाग्यो?

....

७. कार्यालयका कर्मचारीहरूले कस्तो सोच (नियत) राखेको पाउनु भयो?

....

८. सेवा लिन तोकिएको प्रक्रिया कस्तो लाग्यो?

....

९. यस कार्यालयवाट लिएको सेवानाट तपाईको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रहयो ?

....

१०. सेवा लिन कार्यालय आउनु अघी सेवा लिन अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया र आवश्यक कागजातको वारेमा जानकारी थियो ?

....
....
....
....

११. कार्यालयवाट सेवा लिदाको सन्दर्भमा तपाईको केहि गुनासाहरु भए उल्लेख गर्नुहिस् ।

....
....
....

१२. कार्यालयको सेवालाई थप प्रभावकारी वनाउन तपाईका केहि सुझावहरु भए उल्लेख गर्नुहोस् ।

....
....
....
....

सेवाग्राहीको हस्ताक्षरः .... मितिः ....

अनुसूची-२

(दफा ९ को उपदफा (३) बमोजिम)

आरुघाट गाउँपालिका

गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

आरुघाट, गोरखा

कार्य सम्पादन सम्झौता फाराम

१. पदको नामः-		समूह/उपसमूहः-	
२. मासिक तलबः		तह/पदः-	
३. कार्य गर्ने समयः		५. कार्यालयः	
४. कर्मचारीको नाम र संकेत नम्बरः		६. शाखा /फाँट/ कार्यालय	
पद संकेत		७. ठेगानाः	
सेवा		८. सम्पर्क नं.:	

९) विस्तृत रूपमा पदको कार्य, कर्तव्य, अधिकार र उत्तरदायित्व

क्र.सं	विवरण	कार्यसम्पादन सूचकाङ्क	सूचकाङ्कको आधार (स्रोत)	कैफियत
१				
२				
३				

मेरो पदसँग सम्बन्धित उपर्युक्त काम, कर्तव्य, उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठिक साँचो हो । .... कर्मचारीको दस्तखत मिति :-....................................	यस पदसँग सम्बन्धित उपर्युक्त काम, कर्तव्य, उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठिक साँचो हो । .... निकटतम अधिकृतको दस्तखत नाम :- मिति :- .... कार्यालय प्रमुखको दस्तखत नाम :- .... मिति :-.......................

आज्ञाले,

प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत